Standard di qualità dei servizi ATS Brianza

1. Gestione delle segnalazioni e dei reclami dei cittadini

Dimensione della qualità: Tempestività

Indicatore:
Nr. segnalazioni prese in carico nei tempi previsti / Nr. segnalazioni pervenute *100

Standard di qualità:
Almeno l' 85% delle segnalazioni dei cittadini viene preso in carico entro i tempi previsti dalla procedura aziendale.

Fonte indicatore: presa in carico del reclamo – Ind.391 Sistema di Gestione Qualità (SGQ)

2. Aggiornamento delle informazioni sul sito internet

Dimensione della qualità: Tempestività e Trasparenza

Indicatore:
Nr. caricamenti effettuati nei tempi previsti / Nr caricamenti richiesti *100

Standard di qualità:
Almeno il 100% degli aggiornamenti richiesti viene pubblicato sul sito istituzionale entro 24 ore dalla richiesta.

Fonte indicatore: rispetto tempi concordati per il caricamento di documenti – Ind.252 Sistema di Gestione Qualità (SGQ)

3. Comunicazione ai cittadini tramite social

Dimensione della qualità: Tempestività

Indicatore:
Nr. caricamenti tempestivi (24 ore) / Nr. caricamenti richiesti *100

Standard di qualità:
Il 100% delle richieste di pubblicazione di informazioni di interesse pubblico viene diffuso attraverso i canali digitali aziendali entro 24 ore dalla richiesta.

Fonte indicatore: tempestività caricamento post sui social – Ind.580 Sistema di Gestione Qualità (SGQ)

4. Servizio di screening mammografico

Dimensione della qualità: Accessibilità del servizio

Indicatore:
Nr erogatori che forniscono le disponibilità/slot settimanali coerenti alle richieste / Nr erogatori aderenti al programma * 100

Standard di qualità:
Almeno il 85% degli erogatori aderenti garantisce le disponibilità/slot di prenotazione richiesti per il programma di screening mammografico.

Fonte indicatore: disponibilità/slot settimanali degli enti erogatori – Ind.644 Sistema di Gestione Qualità (SGQ)

5. Gestione delle malattie infettive che generano allerta

Dimensione della qualità: Tempestività e tutela della salute pubblica

Indicatore:
Nr. segnalazioni malattie inserite tempestivamente (24 ore) / Nr. segnalazioni di malattie che generano allerta ricevute * 100

Standard di qualità:
Il 100% delle segnalazioni di malattie infettive che generano allerta inserite in SMI entro 24 ore dalla segnalazione.

Fonte indicatore: tempistica inserimento in SMI delle segnalazioni di malattie infettive che generano allerta – Ind.547 Sistema di Gestione Qualità (SGQ)

6. Sportello informativo Salute e Sicurezza sul Lavoro

Dimensione della qualità: Tempestività

Indicatore:
Nr. risposte tempestive trasmesse (15 giorni) / Nr risposte complessivamente trasmesse * 100

Standard di qualità:
Almeno il 90% dei quesiti di cittadini, lavoratori e imprese riceve risposta entro 15 giorni.

Fonte indicatore: risposte tempestive trasmesse – Ind.376 Sistema di Gestione Qualità (SGQ)

7. Sportello informativo Sicurezza Impiantistica

Dimensione della qualità: Tempestività

Indicatore:
Nr risposte fornite tempestivamente (30 giorni) / Nr richieste pervenute * 100

Standard di qualità:
Il 100% delle richieste di informazioni poste allo sportello informativo di assistenza alle imprese in materia di sicurezza impiantistica riceve risposta entro 30 giorni.

Fonte indicatore: risposte date all'utenza in riferimento alle domande poste allo sportello informativo di assistenza alle imprese – Ind.543 Sistema di Gestione Qualità (SGQ)

8. Sicurezza alimentare – gestione delle allerte

Dimensione della qualità: Sicurezza e tempestività

Indicatore:
Nr allerte alimentari chiuse entro i tempi previsti (30 giorni) / Nr allerte alimentari pervenute *100

Standard di qualità:
Almeno il 98% delle allerte alimentari di competenza ATS viene chiuso entro 30 giorni.

Fonte indicatore: sistema di allerta alimentare – Ind.226 Sistema di Gestione Qualità (SGQ)

9. Controllo delle acque destinate al consumo umano

Dimensione della qualità: Tempestività

Indicatore:
Nr non conformità gestite entro i tempi previsti (48 ore) / Nr non conformità rilevate * 100

Standard di qualità:
Il 100% delle non conformità rilevate nei controlli delle acque potabili viene gestito entro 48 ore.

Fonte indicatore: non conformità gestite dalla struttura entro le tempistiche previste – Ind.640 Sistema di Gestione Qualità (SGQ)